

PRIMER JUZGADO DE POLICIA LOCAL CHILLAN
 Avda. Ecuador N° 395 Fono: 042-2433336
Casilla N° 87 Chillán

CAUSA ROL N° 5246/2018

**CHILLAN, trece de Septiembre de dos mil dieciocho
 VISTOS Y TENIENDO PRESENTE:**

PRIMERO.- Que, en lo principal y primer otrosí de fs. 23 y siguientes, **MANUEL ALEJANDRO VILCHES MEZA**, cédula de identidad N° 13.2865.605-8, abogado, domiciliado en Avenida Andrés Bello N° 1411, casa 10, Condominio Andrés Bello de Chillán, deduce querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios, conforme a la Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, rol único tributario N° 77.085.380-K, representado de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 50-C inciso tercero y 50-D del cuerpo legal citado, por el Jefe de Local o Administrador **JOSE MANUEL SALAZAR ARAVENA**, Rut 13.577.302-6, ignoro profesión u oficio, ambos domiciliados en Supermercado Lider Express Vicente Méndez, ubicado en calle Paul Harris 1155, Chillán, fundadas en que con fecha 26 de Marzo de 2018, estando en Santiago, recibió un llamado telefónico, de su cónyuge que se encontraba realizando compras en el Supermercado Lider Express, ubicado en calle Paul Harris N° 1155, Chillán, informándole, que no podía pagar una compra con su tarjeta adicional " Líder Mastercard " por falta de pago .Por ello se dirigió al Supermercado Lider más cercano, a fin de solicitar una copia de los movimientos de su tarjeta, pudiendo constatar que la querellada había plasmado transacciones que ni su cónyuge con su tarjeta

adicional, ni él con la tarjeta titular, habían efectuado, por lo que procedió a bloquearla, objetó dichos cobros y solicitó que estos no se reflejaran en la facturación de la misma. Sin embargo, dichos cobros fueron cursados y las objeciones rechazadas por la querellada, sin dar una explicación clara e idónea de lo sucedido, discurrendo en forma genérica de compras realizadas por internet, en circunstancias que las operaciones fraudulentas reflejadas en el estado de cuenta de su tarjeta se efectuaron vía call center, por lo que cabía presumir que su tarjeta había sido clonada. Lo primero que le preguntó el empleado del Supermercado es si tenía seguro de fraudes, ofreciéndole inmediatamente uno, pero se negó atendida los hechos ocurridos con su tarjeta. Los montos objetados y defraudados mediante el ilícito son los siguientes, que constan en el estado de su tarjeta de crédito Lider-Mastercard, según día y cantidad: **16.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$197.635.-**; **16.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$236.513.-**; **16.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$121.950.-**; **16.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$208.897.-**; **17.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$353.096.-**; **20.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$209.983.-**; **20.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$242.998.-**; y **21.03.2018** Jumbo Webpay call center por la suma de **\$235.775.-** Todas estas transacciones se hicieron a crédito, en 3, 4 o 6 cuotas, no obstante, que su conducta financiera reflejé que todas sus operaciones usando la señalada tarjeta, se efectuaron con cuota " 0 "; se realizaron en Santiago, a pesar que su domicilio hace 10 años es en la ciudad de Chillán; las compras de esas operaciones bordearon los \$ **2.000.000.-**, en circunstancias, que mensualmente no hace compras de

más de \$ 700.000.-; y todas ellas se hicieron vía call center, forma de compra que jamás ha utilizado. Con todo ello, se puede establecer que la tarjeta fue clonada o se usaron fraudulentamente los datos contenidos en ella, patrones de fraude que con la debida diligencia la querellada debió detectar y bloquear cosa que no hizo, permitiendo la comisión de dicho fraude. Además, todas estas transacciones se hicieron entre el 16 de Junio de 2018 y el 21 de Junio de 2018, y sucede que entre los días 16 y 18 de Marzo del presente año, se encontraba fuera del territorio de la República, por lo que realizó el denunció ante la Policía de Investigaciones de Chile, en contra de quienes resulten responsables, por el delito de " Uso fraudulento de Tarjeta de Crédito ". Hace presente, que su tarjeta no se ha extraviado, no la ha prestado, ni le han pedido fraudulentamente sus datos mediante la técnica denominada "phishing". Agrega que ha debido pagar lo cobrado indebidamente por la querellada, con el objeto de no enlodar sus antecedentes comerciales, ya que ésta se ha negado a reversar el cobro al rechazar la objeción de lo facturado indebidamente, es decir, si hubiera tenido un seguro de fraude le habrían creído y le habrían pagado , de lo contrario dudaron de la objeción, la rechazaron, y facturaron lo indebidamente cobrado, endosándole su propia negligencia, pues debieron ellos brindarle la debida protección de los dineros aprobados en su tarjeta de crédito. Que así las cosa no puede más que concluirse que la querellada, infringió la obligación contenida en el artículo 23 de la Ley 19.496, ya que no prestó el servicio comprometido en forma eficiente y segura, tomando, todas las providencias necesarias a fin de no causar menoscabo económico al usuario del servicio. Por lo que, en virtud de lo expuesto y lo dispuesto en los artículos 3, 23, y demás pertinentes de la

Ley N° 19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, artículos 19 Nro.24 de la Constitución Política y artículos 1 y 7 y demás pertinente de la Ley 18.287, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de **SERVICIOS Y CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, acogerlas a tramitación y en definitiva, condenar a la contraria, al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, con costas, y al pago de la suma de \$ 2.004.091.-, por concepto del daño emergente, y a la suma de \$ 2.000.000.-, por el daño moral sufrido, más intereses y reajustes que estas cantidades devenguen, desde la presentación de la demanda, con expresa condenación en costas.-

SEGUNDO.- Que, a fs. 79, notificadas las partes se lleva a efecto la audiencia de comparendo de contestación, conciliación y prueba decretada por el tribunal, con la asistencia de la parte querellante y demandante civil de **MANUEL ALEJANDRO VILCHES MEZA**, cédula de identidad N° 13.286.605-8, y de la parte querellada y demandada civil de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, representado por **JOSE MANUEL SALAZAR ARAVENA**, siendo asistido por la abogada **JESSENIA VICTORIA ARROYO ESPARZA**, y en el que, la primera ratifica en todas sus partes tanto la querrela infraccional como asimismo la demanda civil deducidas, solicitando desde ya se dé lugar a ambas acciones en la forma solicitada, condenando a la contraria a las sumas de dinero que en ella se solicita y a las multas que correspondan en derecho, con expresa condenación en costas.-

Por su parte, la apoderada de la querellada y demandada, contesta tanto la acción infraccional como la civil, por medio de minuta escrita la que

solicita forme parte integrante del acta de comparendo, y por medio de la cual solicita desde ya el completo y total rechazo de ambas acciones al tenor de los antecedentes de hecho y fundamentos de derecho en ella expuestos, con costas.-

TERCERO.- Que, llamadas las partes a conciliación, ésta no se produce, procediéndose a recibir las pruebas ofrecidas, rindiendo la querellante y demandante, **INSTRUMENTAL**, ratificando todos y cada uno de los documentos acompañados conjuntamente con sus acciones, que rolan de fs. 1 a 22 y fs. 43 a 63; **TESTIMONIAL**, declaración del testigo José Joaquín Tejos Henríquez, quien depone a fs. 80. Por su parte la querellada y demandada civil rinde **PRUEBA INSTRUMENTAL**, ratificando íntegramente los documentos de fs.1 a 4 los que hace suyos y que fueron acompañados por la parte querellante y demandante.-

CON LO RELACIONADO Y CONSIDERANDO:

PRIMERO.- Que, el querellante reclama la conducta infraccional de la Empresa querellada, fundado en que en su estado de cuenta de la tarjeta Líder Mastercard, fue clonada, siendo usada de forma fraudulenta entre los días 16 y 21 de Marzo de 2018, figurando ocho compras a Jumbo Webpay, sin su autorización, usurpando su nombre y cuenta, utilizando la persona que comete el ilícito el Call Center para este efecto. Dos de las compras se hicieron el 16 y 20 de Marzo de 2018, por la suma de \$ 197.635.- y \$ 209.983.-, respectivamente, a pagar en tres cuotas; y las seis restantes entre los días 16 y 21 de Marzo de 2018, por la suma de \$236.513.-; por la suma de \$121.950.-; por la suma de \$208.897.-; por la suma de \$353.096.-; por la suma de \$ 242.998.-; y por la suma de \$235.775.-, pactadas a cuatro y seis cuotas, generándose los intereses

respectivos. Agrega que entre los días 16 y 18 de Marzo del presente año, se encontraba fuera de Chile, por lo que realizó el denunció ante la Policía de Investigaciones de Chile, en contra de quienes resulten responsables, por el delito de " Uso fraudulento de Tarjeta de Crédito ". Hace presente, que su tarjeta no se ha extraviado, no la ha prestado, ni le han pedido fraudulentamente sus datos mediante la técnica denominada "phishing", y que, con el objeto de no enlodar sus antecedentes comerciales, debió pagar el total de lo defraudado, dado que la querellada se ha negado a reversar el cobro al rechazar la objeción de lo facturado indebidamente, actuando de forma negligente, pues debieron ellos brindarle la debida protección de los dineros aprobados en su tarjeta de crédito, no prestándole el servicio comprometido en forma eficiente y segura. Por lo que, solicita tener por interpuestas querrela infraccional y demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de la Empresa Servicios y Créditos Comerciales Líder S.A., y condenarla al máximo de las multas señaladas en el artículo 24 de la Ley 19.496, y al pago de la suma de \$ 2.004.091.-, por concepto del daño emergente, y a la suma de \$ 2.000.000.-, por el daño moral sufrido, más intereses y reajustes que estas cantidades devenguen, desde la presentación de la demanda, con costas.-

SEGUNDO.- Que, para acreditar su querrela, el actor acompaña los antecedentes respectivos, entre ellos, a fs. 1 a 4, carta respuesta de Walmart dirigida a la sucursal Presto, respecto del reclamó formulado, con el detalle de las compras efectuadas; de fs. 5 a 14, estado de cuenta de la tarjeta de crédito del actor, con vencimiento los meses de Diciembre de 2017 a Abril de 2018, figurando en la de fs. 5, la compras objetadas por el querellante; a fs. 15, certificado de denuncia efectuada el 17 de Abril de

infraccional, dado que no ha incurrido en ella. Solicita el rechazo de la demanda civil por el monto del daño moral demandado, el cual debe probar, además que lo considera excesivo, y en todo caso la apreciación de aquel está sujeta a reducción, si el que lo ha sufrido, se expuso a él de manera imprudente.-

CUARTO.- Que, sin perjuicio de lo que expone la parte querellada, es un hecho cierto y no controvertido, que la Empresa otorgó una tarjeta de crédito Líder Mastercard, el que de acuerdo a los antecedentes que obran en autos, la usa fundamentalmente para compras en los Supermercados de la cadena, por valores acotados, y que sin embargo, entre los 16 y 21 de Marzo de 2018, figuran en dicha tarjeta ocho compras a Jumbo Webpay, sin su autorización, usurpando su nombre y cuenta, utilizándose el Call Center, por un total de \$ 1.807.070.-, cantidad que llega en definitiva a suma de \$ 2.004.091.-, con los intereses, dado que las compras se efectuaron a plazo, más impuestos. Dichas transacciones objetadas por el actor, vulneraron de manera evidente, y al contrario de lo que sostiene la defensa, los sistemas de seguridad de la querellada, puesto que usando un sistema de llamadas, se realizaron las transacciones, sin que se hubieran chequeado los antecedentes del titular de la tarjeta, considerando además que cuando se realizan varias de ellas, éste se encontraba fuera de país, y la Empresa no ha acompañado ninguna prueba que se hicieron fuera de Chile. Lo que correspondía por parte de la querellada, cuando advirtió que un tercero uso maliciosamente la tarjeta de crédito del querellante, era reversar las compras y anular los cargos en dicha tarjeta, y al no hacerlo, actuó de manera negligente, debido que el fraude ocurre por fallas o deficiencias en los controles internos, lo que le ha provocado momento de

2017, hecha en la Policía de Investigaciones de Chile, por el delito Uso fraudulento de Tarjeta de Crédito y Débito; a fs. 16, certificado de viajes efectuado por el actor a la República Argentina entre el 14 y 18 de Marzo de 2018; a fs. 17 a 22, comprobante de tres cupos de pago efectuado por el querellante de su Tarjeta Líder por \$ 432.667.- el 19 de Abril de 2018; por \$ 526.825.- el 22 de Mayo de 2018; y por \$ 445.375.- el 22 de Junio de 2018, y los respectivos estados de cuenta de la tarjeta de crédito. Además, acompaña fs. 43, requerimiento de información al Jefe de Supermercado Jumbo de Chillán, respecto de las transacciones objetadas por el actor; a fs. 44, oficio respuesta del abogado de Cencosud al Fiscal Jefe del Ministerio Público de Chillán, con el detalle de las compras objetadas, nombres y rut de las personas que retiraron los productos y las boletas asociadas a dichas compras; a fs. 61 y siguientes estado de cuenta al 08 de Agosto de 2018 de la tarjeta de crédito y pago efectuado por el actor por \$ 309.319.- el 21 de Julio de 2018.- Todos los documentos referidos no fueron objetados por la querellada, por lo que tienen mérito de prueba completa.-

TERCERO.- Que, la Empresa solicita el rechazo de la querella, en base a que las compras objetadas por el actor, fueron realizadas por internet y cumpliendo las transacciones todas las medidas de seguridad, asegurando que no ha existido vulneración a los sistemas de seguridad. Rechaza la imputación de negligencia, puesto que entrega a los titulares de una tarjeta de crédito la información necesaria para adquirir bienes y servicios vía internet, recayendo sobre ellos la protección de cada tarjeta, claves y coordenadas, que son personales e intransferibles. Niega la culpa que se asocia a la supuesta negligencia, por lo que solicita el rechazo de la acción

aflicción y angustia, como ratifica el testigo José Joaquín Tejos Henríquez, a fs. 80.-

QUINTO.- Que, corresponde a las Empresas que otorgan tarjeta de crédito, otorgar a sus clientes, seguridad en el consumo de bienes y servicios, de acuerdo al artículo 3 letra d) de la Ley N° 19.496. Comete infracción a las disposiciones de este cuerpo legal, el proveedor que en la prestación de un servicio, actuando con negligencia, causa menoscabo al consumidor, debido a fallas o deficiencias, en la calidad del servicio que presta. En consecuencia, de acuerdo a lo razonado en los considerandos precedentes, al vulnerarse de manera ostensible el sistema de compras a través del call center de la querellada, no cabe sino dar por acreditado que el sistema de seguridad que se presta, no es seguro, y puede ser vulnerado, pidiendo fácilmente un tercero acceder a través de una llamada, a efectuar compras, sin consentimiento del titular de la tarjeta de crédito, lo que contraría la confianza del consumidor puesta en el proveedor.-

SEXTO.- Que, en conformidad al artículo 14 de la Ley N° 18.287, sobre atribuciones de los Juzgado de Policía Local, la prueba y antecedentes se aprecian de acuerdo a las reglas de la sana crítica, pudiendo de esta manera estimarse por quien sentencia, que ha existido responsabilidad infraccional de acuerdo a la Ley N° 19.496, de la Empresa querellada, en los hechos denunciados, atendido que existiendo una relación proveedor – consumidor, se actuó por la primera, de manera negligente y con falta de seguridad en los servicios ofrecidos, de acuerdo a lo que dispone el artículo 23 de la Ley N° 19.496.-

SEPTIMO.- Que, el demandante demanda el daño emergente por la suma de \$ 2.004.091.-, que corresponde al valor de las compras

fraudulentamente efectuadas por su tarjeta de crédito, suma que incluye los intereses e impuesto respectivo, por lo que se acogerá la indemnización de éste, además del daño moral demandado, considerando que es un hecho público, que el actor es abogado y Juez de Garantía en la comuna de Chillán, y que naturalmente el fraude de que fue objeto, no sólo le trajo incomodidades en su labor, puesto que debió destinar tiempo y trabajo para presentar las acciones de marras, estando más de cinco meses ocupado y preocupado de la deuda que figuraba en una tarjeta de crédito por compras que nunca había efectuado, sufriendo momentos de aflicción y angustia, además de inseguridad, al verse expuesto a un delito informático, debiendo pagar una suma de dinero, sin haber realizado y autorizado las compras, lo que naturalmente le ha causado un daño, que se regula prudencialmente, en la suma de \$ 400.000.-, sin costas, por no haber sido la Empresa demandada, totalmente vencida.-

Con lo relacionado, y **VISTOS**, además, lo dispuesto en el artículo 13 de la Ley N° 15.231, artículos 14 y 17 de la Ley N° 18.287, y artículos 1, 2, 3 d) y e), 12, 23, 24 y 50 A), B), C) y D) de la Ley N° 19.496, y 1555, 1556 y 2314 y siguientes del Código Civil, **SE RESUELVE:**

1.- Que, **ha lugar** a la querrela infraccional deducida en lo principal de fs. 23 y siguientes, por **MANUEL ALEJANDRO VILCHES MEZA**, cédula de identidad N° 13.2865.605-8, abogado, domiciliado en Avenida Andrés Bello N° 1411, casa 10 ,Condominio Andrés Bello, Chillán, en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, rol único tributario N° 77.085.380-K, representado por **JOSE MANUEL SALAZAR ARAVENA**, Rut 13.577.302-6, empleado, ambos domiciliados en calle Paul Harris N° 1155, Chillán, por infracción a los artículos 3 letra d) y

23 de la Ley N° 19.496, y se le condena, al pago de una multa de **CINCO U.T.M.**, en su equivalente al valor que esta tenga al día del pago efectivo, a beneficio municipal, o en su defecto a cumplir su representante legal, quince días de reclusión nocturna, con costas.-

2.- Que, **ha lugar** a la demanda civil interpuesta en el primer otrosí de fs. 23 y siguientes, por **MANUEL ALEJANDRO VILCHES MEZA**, cédula de identidad N° 13.2865.605-8, abogado, domiciliado en Avenida Andrés Bello N° 1411, casa 10, Condominio Andrés Bello, Chillán, en contra de **SERVICIOS Y ADMINISTRACIÓN DE CREDITOS COMERCIALES LIDER S.A.**, rol único tributario N° 77.085.380-K, representado por **JOSE MANUEL SALAZAR ARAVENA**, Rut 13.577.302-6, empleado, ambos domiciliados en calle Paul Harris N° 1155, Chillán, solo en cuanto se le condena a pagar a la demandante, a título de daño emergente la suma de **\$ 2.004.091.-** y la suma de **\$ 400.000.-**, por el daño moral causado, cantidades que deberán reajustarse de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor, desde la fecha de la demanda hasta su pago efectivo, sin costas por no haber sido totalmente vencida.-

Anótese, notifíquese y archívese en su oportunidad.-

Dictada por don **IGNACIO MARIN CORREA**, abogado, Juez Titular del Primer Juzgado de Policía Local de Chillán.-

Autorizada por la señora Secretaria Abogado **MARIELA DAZA MERMOUD**.-

Handwritten text at the top of the page, possibly a title or header.

Handwritten text in the upper left section of the page.

Handwritten text in the middle left section of the page.

Handwritten text in the lower left section of the page.

Handwritten text in the upper right section of the page.

Handwritten text in the middle right section of the page.

Handwritten text in the lower right section of the page.

Handwritten text at the bottom of the page, possibly a signature or footer.

C

C

Cierto Doree - - - - - 112.

Chillán, veintitrés de noviembre de dos mil dieciocho.

Visto:

Atendido el mérito de los antecedentes y lo dispuesto en los artículos 186 y 227 del Código de Procedimiento Civil y 32 de la Ley 18.287, se confirma, en lo apelado, la sentencia enalzada de fecha trece de septiembre de dos mil dieciocho.

Regístrese y, en su oportunidad, devuélvase.

R.I.C.: 102 - 2018 Policía Local.-



Dario Fernando Silva Gundelach
MINISTRO(P)
Fecha: 23/11/2018 12:40:39

Guillermo Alamiro Arcos Salinas
MINISTRO
Fecha: 23/11/2018 13:08:13

Bernardo Christian Hansen Kaulen
MINISTRO
Fecha: 23/11/2018 13:08:54



a y su
pjud.cl
tra visu
ecido e
Isla de
s. Pan
al.

Handwritten notes on the left margin, including the number '10' and some illegible characters.

Handwritten notes in the top right corner, including the number '10' and some illegible characters.

Handwritten notes on the right margin, including the number '10' and some illegible characters.

Handwritten letter 'C' on the right margin.

Handwritten letter 'C' on the right margin.